

tp

Twój świat. Cały świat.

przewodnik użytkownika

zestaw instalacyjny usługi neostrada tp z modemem USB SpeedTouch 330

www.tp.pl 0 800 102 102



tp

Twój świat. Cały świat.

Neostrada tp

Witamy w strefie neostrada tp

Neostrada tp to szerokopasmowa usługa dostępu do sieci Internet otwierająca przed Użytkownikiem całkowicie nowe obszary zastosowań oraz pozwalająca na komfortową pracę i rozrywkę z wykorzystaniem Internetu.

Przygotowany przez Telekomunikację Polską zestaw do samodzielnego uruchomienia usługi neostrada tp w bardzo prosty sposób pozwala poznać zalety szerokopasmowego dostępu do sieci Internet.

Niniejszy przewodnik użytkownika zawiera kompendium wiedzy na temat usługi neostrada tp oraz zestawu instalacyjnego z modemem SpeedTouch 330.

Telekomunikacja Polska ciągle się rozwija i towarzyszy swoim Klientom w coraz lepszym poznawaniu Internetu.

Spis treści

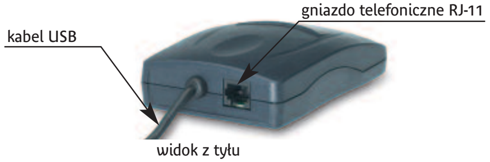
1. Zestaw instalacyjny SpeedTouch 330

Zestaw instalacyjny umożliwia samodzielne uruchomienie usługi neostrada tp. Instalacja oprogramowania i modemu szerokopasmowego jest prosta i nie wymaga wiedzy technicznej – należy ją wykonać zgodnie z dołączoną instrukcją instalacji. Prawidłowo wykonana instalacja zestawu z modemem SpeedTouch 330 powinna wyglądać jak na poniższym rysunku:



Modem SpeedTouch 330
Modem ADSL jest urządzeniem przekształcającym sygnał cyfrowy z komputera na sygnał analogowy, przesyłany za pomocą linii telefonicznej. Umożliwia on transfer informacji z dużymi szybkościami, wielokrotnie przekraczającymi możliwości klasycznych modemów telefonicznych.

Modem SpeedTouch 330 posiada interfejsy, umożliwiające połączenie go z komputerem (kabel USB) oraz z linią telefoniczną (gniazdo RJ-11). Na przednim panelu znajdują się kontrolki sygnalizujące stan modemu: dioda ADSL i USB.





Modem SpeedTouch 330

Kabel USB
Modem SpeedTouch 330 wyposażony jest w kabel USB pozwalający na połączenie modemu z komputerem.

Gniazdo RJ-11
Pozwala na połączenie modemu z rozdzielaczem (gniazdkiem telefonicznym) poprzez kabel telefoniczny.

Lampka (dioda) ADSL
Informuje o stanie połączenia szerokopasmowego na linii telefonicznej ADSL.

Lampka (dioda) USB
Informuje o stanie połączenia USB między modemem i komputerem.

W czasie sesji dioda USB określa stan kanału odbiorczego (Rx) modemu, natomiast dioda ADSL określa stan kanału nadawczego (Tx) modemu. Podczas prawidłowej pracy obie diody są włączone i powinny świecić się na zielono. Kiedy dane są przetwarzane, odpowiednia dioda na krótko się wyłącza.

Mikrofiltry
Mikrofiltry są urządzeniami służącymi do oddzielenia pasma telefonicznego od pasma transmisji danych. Wszystkie urządzenia telefoniczne (telefon, faks, modem analogowy) muszą być podłączone za pośrednictwem mikrofiltrów do linii telefonicznej, na której jest aktywowana usługa neostrada tp. Mikrofiltr jest instalowany pomiędzy gniazdo telefoniczne a urządzenie telefoniczne. Jeden mikrofiltr umożliwia podłączenie jednego urządzenia telefonicznego.
Mikrofiltr posiada gniazdo PHONE pozwalające na podłączenie urządzenia telefonicznego oraz wtyk RJ-11 do gniazda linii telefonicznej.



Uwaga! Do mikrofiltru nie należy przyłączać modemu ADSL, gdyż spowoduje to brak synchronizacji urządzeń (nie zostanie nawiązane połączenie z siecią operatora).

2. Informacje na temat przepustowości

Wskazówki:
8 bitów/sekundę odpowiada 1 bajtowi/sekundę.

Przykład:

- **64 kilobity/sekundę (64 kb/s) odpowiadają 8 kilobajtom/sekundę (8 kB/s),**
- **128 kilobitów/sekundę (128 kb/s) odpowiada 16 kilobajtom/sekundę (16 kB/s),**
- **512 kilobitów/sekundę (512 kb/s) odpowiada 64 kilobajtom/sekundę (64 kB/s),**
- **1024 kilobity/sekundę (1024 kb/s) odpowiadają 128 kilobajtom/sekundę (128 kB/s),**
- **2048 kilobitów/sekundę (2048 kb/s) odpowiada 256 kilobajtom/sekundę (256 kB/s),**
- **6144 kilobity/sekundę (6144 kb/s) odpowiadają 768 kilobajtom/sekundę (768 kB/s).**

Jeśli przykładowe połączenie ma maksymalną szybkość pobierania danych 512 kb/s i maksymalną szybkość wysyłania danych 128 kb/s, to znaczy, że maksymalna szybkość wyniesie 64 kB/s w momencie pobierania danych z serwera i 16 kB/s w momencie wysyłania danych na serwer.

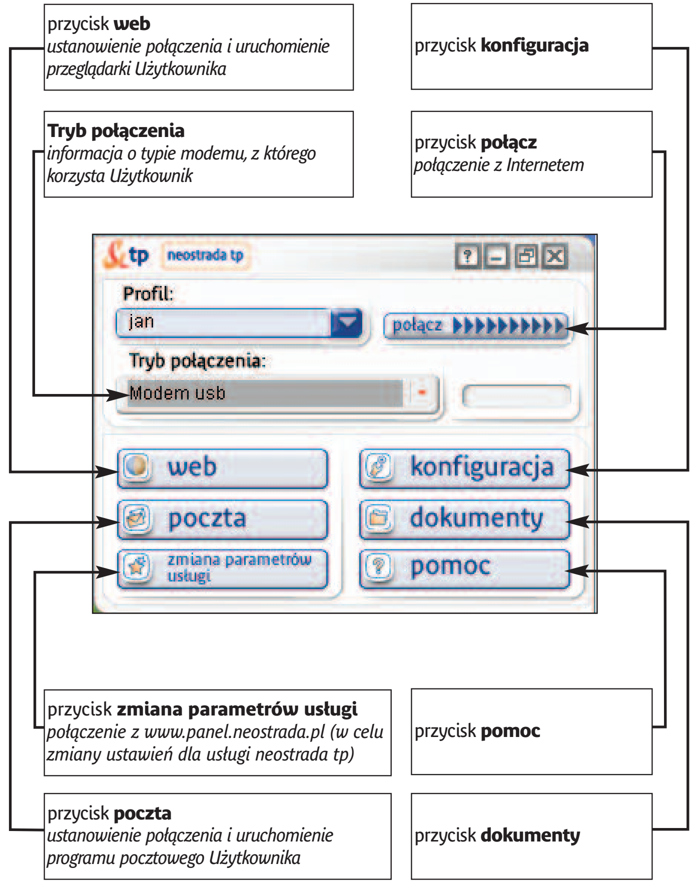
Efektywna prędkość przesyłania danych poprzez łącze ADSL zależy od: szybkości serwera, z którego pobierane lub do którego wysyłane są dane, liczby Użytkowników jednocześnie korzystających z tego serwera oraz przepustowości łącza, jakim podłączony jest serwer do sieci Internet.

Szybkość połączenia może również ulegać zmianie w zależności od parametrów komputera (obciążenia procesora, pamięci, szybkości twardego dysku), miejsca zamieszkania Użytkownika (najwyżej 6 km od centrali telefonicznej), wielkości i szybkości sieci ADSL oraz od parametrów serwera, z którego pobierane są dane.

W powyższym przykładzie średnia szybkość będzie wynosiła od 128 do 512 kb/s, czyli od 16 do 64 kB/s. Dla porównania w połączeniu komutowanym (klasyczny modem telefoniczny) szybkość ta wynosi od 2 do 6 kB/s.

3. Aplikacja dostępowa neostrada tp

W celu instalacji aplikacji skorzystaj z instrukcji instalacji dołączonej do pakietu. Aby uruchomić aplikację dostępową neostrada tp, należy dwukrotnie kliknąć na ikonkę neostrada tp, która znajduje się na pulpicie. Interfejs aplikacji dostępowej zawiera siedem przycisków. Poniżej znajdziesz krótki opis funkcjonalności każdego z nich.



Uwaga! Okno **Tryb połączenia** pokazuje rodzaj modemu, jaki został zainstalowany przez Użytkownika (modem USB czy modem Ethernet). Rodzaj modemu, jaki otrzymałeś wraz z usługą neostrada tp, możesz sprawdzić na opakowaniu modemu lub w pierwszym rozdziale Przewodnika Użytkownika.

3.1. Sieć Web

Aby surfować po Internecie (przeglądać zawartość Internetu), należy kliknąć przycisk **web**.



Jeśli nie jesteś połączony z siecią Internet, użycie tego przycisku spowoduje ustanowienie połączenia i uruchomienie programu przeglądarki.
Funkcja ustanawiania połączenia po wciśnięciu przycisku **web** nie jest domyślnie włączona. Można ją włączyć w konfiguracji programu (przycisk **konfiguracja**, menu po lewej stronie okna: zakładka **sieć web**), polecenie **Ustanów połączenie przed uruchomieniem przeglądarki**.
Jeśli jesteś już połączony z siecią Internet, użycie przycisku **web** powoduje bezpośrednio uruchomienie programu przeglądarki.
Program automatycznie połączy się ze stroną domową **www.neostrada.pl**



3.2. Poczta

W celu korzystania z poczty elektronicznej należy kliknąć na przycisk **poczta**.



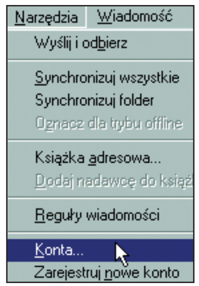
Jeśli nie jesteś połączony z siecią Internet, użycie tego przycisku spowoduje ustanowienie połączenia i uruchomienie oprogramowania pocztowego. Funkcja ustanawiania połączenia po wciśnięciu przycisku **poczta** nie jest domyślnie włączona. Można ją włączyć w konfiguracji programu (przycisk **konfiguracja**, menu po lewej stronie okna: zakładka **poczta**), polecenie **Połącz się podczas uruchamiania programu pocztowego**.
Jeśli z listy została wybrana opcja **Połącz**, użycie przycisku **poczta** powoduje bezpośrednio uruchomienie programu pocztowego.

W trakcie instalacji aplikacji dostępowej neostrada tp następuje automatyczna konfiguracja programu pocztowego Outlook Express – zostaje dodane nowe konto pocztowe **mojanazwa@neostrada.pl**, które otrzymałeś podczas rejestracji. Dodanie nowego konta następuje poprzez utworzenie tożsamości o nazwie identycznej z nazwą profilu aplikacji neostrada tp. Tożsamość ta staje się tożsamością domyślną. Konto w domenie @neostrada.pl służy między innymi do korespondencji pomiędzy Telekomunikacją Polską a Użytkownikiem usługi neostrada tp. Można je wykorzystać również do celów prywatnych.

Jeżeli chcesz ręcznie skonfigurować program pocztowy Microsoft Outlook Express (np. dodać nowe konta pocztowe, które utworzyłeś w aplikacji hostingowej), postępuj zgodnie z poniższą instrukcją ręcznej konfiguracji:

Konfiguracja Microsoft Outlook Express

1. Z menu **Narzędzia** wybierz opcję **Konta...**



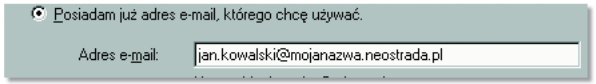
2. W okienku **Konta internetowe** wybierz zakładkę **Poczta**, kliknij myszą na **Dodaj**, a z listy wybierz pozycję pierwszą: **Poczta**.



3. Na ekranie pojawi się pierwsze okienko **Kreatora połączeń internetowych**. Wpisz swoje imię i nazwisko, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.

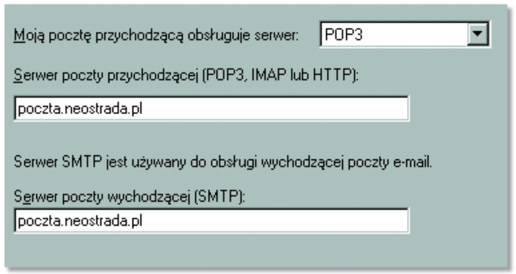


4. Na drugim ekranie **Kreatora** wpisz swój adres poczty elektronicznej.

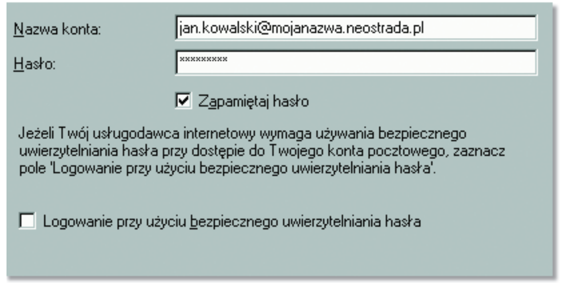


5. Kolejny krok to podanie nazw serwerów, z których poczta będzie pobierana oraz do których będzie wysyłana.
W przypadku usługi neostrada tp należy wpisać:
- serwer poczty przychodzącej: **poczta.neostrada.pl**
- serwer poczty wychodzącej: **poczta.neostrada.pl**

Kreator pozwala również na wybór protokołu obsługującego pocztę przychodzącą: **POP3** lub **IMAP4**.



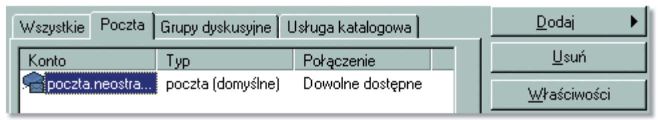
6. W następnym okienku **Kreatora** należy podać nazwę konta – uwaga: nazwa powinna być podana wraz z domeną, np.: **jan.kowalski@neostrada.pl**, a nie **jan**. W polu poniżej należy wpisać hasło odpowiadające danej skrzynce pocztowej.



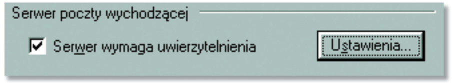
7. Kolejny ekran to pożegnanie z **Kreatorem połączeń internetowych** – kliknij przycisk **Zakończ**.



8. Po zakończeniu pracy Kreatora wracamy do okienka **Konta internetowe**. W związku z tym, że serwer poczty wychodzącej dla usługi neostrada tp wymaga pewnych zaawansowanych ustawień, należy wejść do **Właściwości**.



9. W zakładce **Serwery** zaznacz opcję **Serwer wymaga uwierzytelnienia**, a następnie kliknij **OK**. Powrócisz do okna **Konta internetowe**.



10. Aby zakończyć proces konfiguracji, kliknij **Zamknij**.

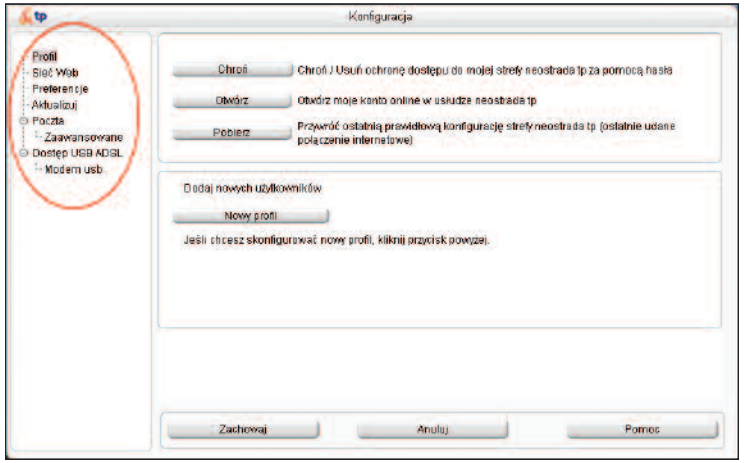


3.3. Zmiana parametrów usługi

Po kliknięciu przycisku  połączysz się ze stroną **http://panel.neostrada.pl**. Jest to strona Panelu administracyjnego dla usługi neostrada tp. Informacje na temat funkcjonalności Panelu znajdziesz w podrozdziale 4.2. Przewodnika użytkownika.

3.4. Konfiguracja

Klikając przycisk  otworzysz okno **konfiguracji**. Po lewej stronie okna znajduje się menu, w którym możesz dokonać wyboru interesującej Cię zakładki:



W kolejnych zakładkach znajdziesz m.in. następujące funkcje:

- Profil
  - ochrona bieżącego profilu za pomocą hasła
  - dostęp do poczty elektronicznej przez przeglądarkę WWW
  - przywrócenie ostatniej prawidłowej konfiguracji dla połączenia z Internetem
  - utworzenie nowego profilu
- Sieć Web
  - wybór przeglądarki internetowej
  - ustawienie strony domowej
  - zmiana ustawień przeglądarki odnośnie trybu połączenia z siecią Internet
- Preferencje
  - zmiana preferowanych ustawień dla aplikacji neostrada tp
- Aktualizuj
  - ustawienie żądania o powiadomieniach na temat aktualizacji programu
- Poczta
  - zmiana parametrów dla połączeń z kontem poczty elektronicznej
  - wybór programu pocztowego
  - zmiana ustawień programu pocztowego – odnośnie trybu połączenia z siecią Internet
  - zmiana ustawień dla serwerów poczty przychodzącej i wychodzącej
- Dostęp ADSL
  - wybór modemu do realizowania połączenia z siecią Internet (w przypadku istnienia kilku modemów)
  - zmiana parametrów dla połączenia z siecią Internet

Kilka informacji dodatkowych:

- utworzenie nowego profilu spowoduje dodanie nowej tożsamości w programie pocztowym Outlook Express. Nazwa tożsamości jest identyczna z nazwą profilu w aplikacji neostrada tp. Podczas tworzenia profilu można ją jednak zmienić.

Hasła do połączeń z kontem poczty elektronicznej i siecią Internet są widoczne w 2 przypadkach:

- w momencie, gdy Użytkownik wypełnia formularz w celu utworzenia nowego profilu (tworzenie ręczne),
- gdy po utworzeniu profilu jest on wyświetlany w oknie potwierdzenia.

3.5. Dokumenty

Przycisk  uruchamia Eksploratora Windows w folderze domyślnym, gdzie Użytkownik może przechowywać pobrane oprogramowanie.

3.6. Pomoc

Przycisk  uruchamia pliki pomocy dla aplikacji dostępowej neostrada tp (funkcja dostępna również przez naciśnięcie klawisza **F1**).

4. Usługi dodatkowe dla neostrady tp

4.1. Aplikacja hostingowa

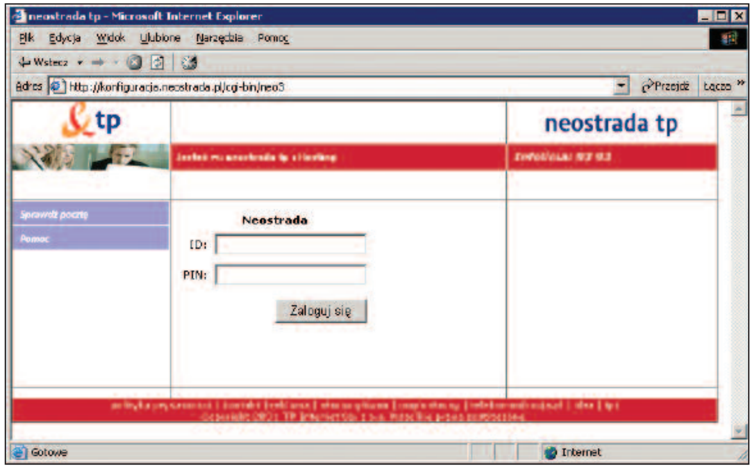
Aplikacja hostingowa jest systemem informatycznym, dzięki któremu możesz założyć i skonfigurować własne konta pocztowe i stronę WWW.

Dostęp do systemu hostingowego posiadają uprawnieni Użytkownicy, którzy wykupili określony wariant usługi neostrada tp. W zależności od wybranej opcji Użytkownik otrzymuje do dyspozycji pamięć dyskową o wielkości do 50 MB, na której może założyć dowolną liczbę kont pocztowych i jeden serwis WWW. Łączna wielkość wykorzystywanej pamięci nie może być jednak większa od zakupionego limitu.

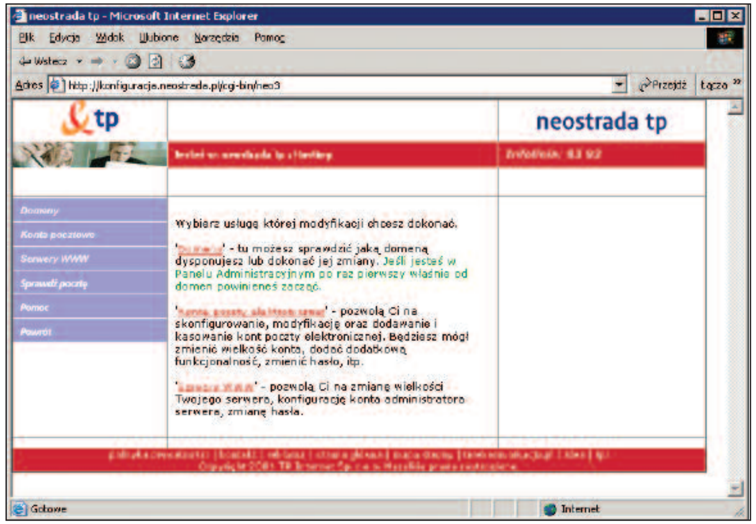
Konta pocztowe zakładane są w domenie **mojanazwa.neostrada.pl** lub **poczta.neostrada.pl** Konta fizycznie istniejące w tych domenach mogą być widziane także w domenach dodatkowych, których nazwy możesz ustalić dowolnie. Nazwy kont pocztowych są również dowolne, np. **jan@kowalski.neostrada.pl**

Aby dokonać konfiguracji usług hostingowych, wpisz w swoją przeglądarkę internetową adres **http://konfiguracja.neostrada.pl** i naciśnij klawisz **Enter**.

Następnie w odpowiednie pola wpisz swój numer ID i numer PIN, po czym kliknij klawisz **Zaloguj się**.



Po poprawnym uwierzytelnieniu masz możliwość zdefiniowania domen, założenia kont pocztowych i strony WWW. Aplikacja hostingowa „prowadzi Cię za rękę". Musisz jedynie kliknąć właściwy odsyłacz i uzupełnić wymagane pola formularza.



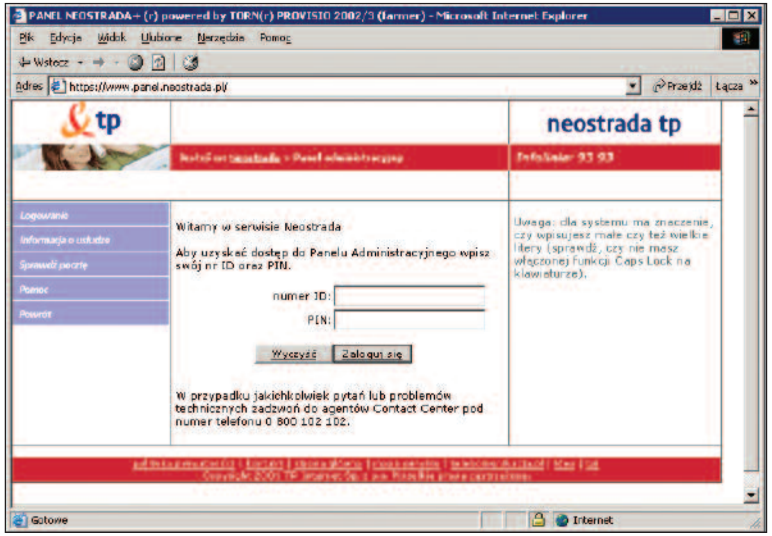
Więcej informacji uzyskasz, klikając przycisk **Pomoc** na stronie konfiguracji oraz pod adresem **www.neostrada.pl**

4.2. Panel administracyjny

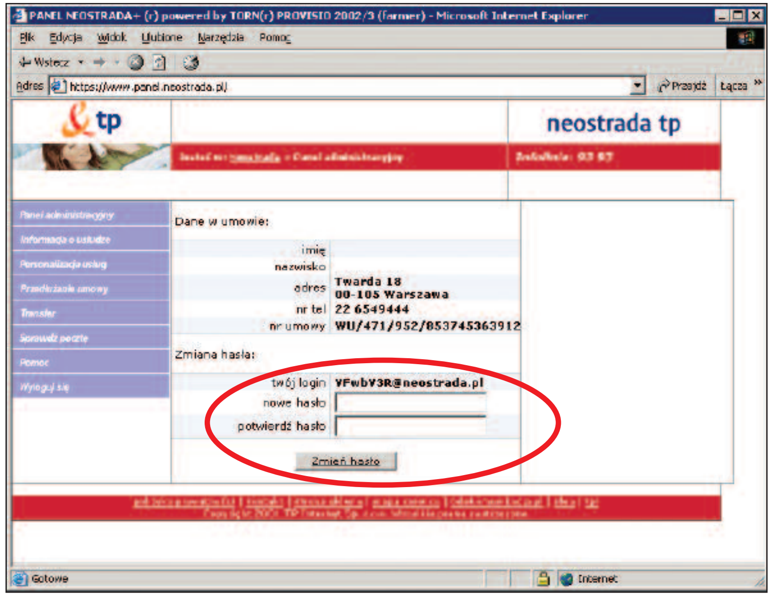
Poprzez Panel administracyjny możesz zarządzać swoją usługą neostrada tp,
a w szczególności:
– uzyskasz informacje o zawartej umowie
– przedłużysz umowę o świadczenie usługi neostrada tp
– aktywujesz nowy pakiet transferu danych
– wyświetlisz informacje o nazwie logowania
– dokonasz zmiany hasła dostępowego do strefy neostrada tp

Aby uruchomić Panel administracyjny, kliknij przycisk **Zmiana parametrów usługi** na głównym ekranie aplikacji dostępowej lub wpisz w swojej przeglądarce internetowej adres **panel.neostrada.pl** i naciśnij przycisk **Enter**.

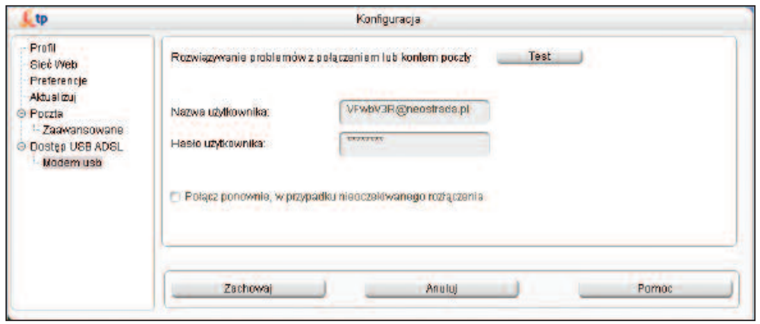
Na stronie Panelu administracyjnego w odpowiednie pola wpisz swój numer ID i numer PIN. Następnie naciśnij klawisz **Zaloguj się**.



Zmiana hasła dostępowego do usługi neostrada tp następuje poprzez wpisanie nowego hasła w pola: **Nowe hasło** oraz **Potwierdź hasło** i kliknięcie przycisku **Zmień hasło**.



Uwaga! Po zmianie hasła logowania należy koniecznie wpisać nowe hasło do aplikacji neostrada tp. W tym celu w aplikacji dostępowej kliknij przycisk **Konfiguracja** i zakładkę **Dostęp** oraz wpisz nowe hasło w pozycji **Hasło użytkownika:**

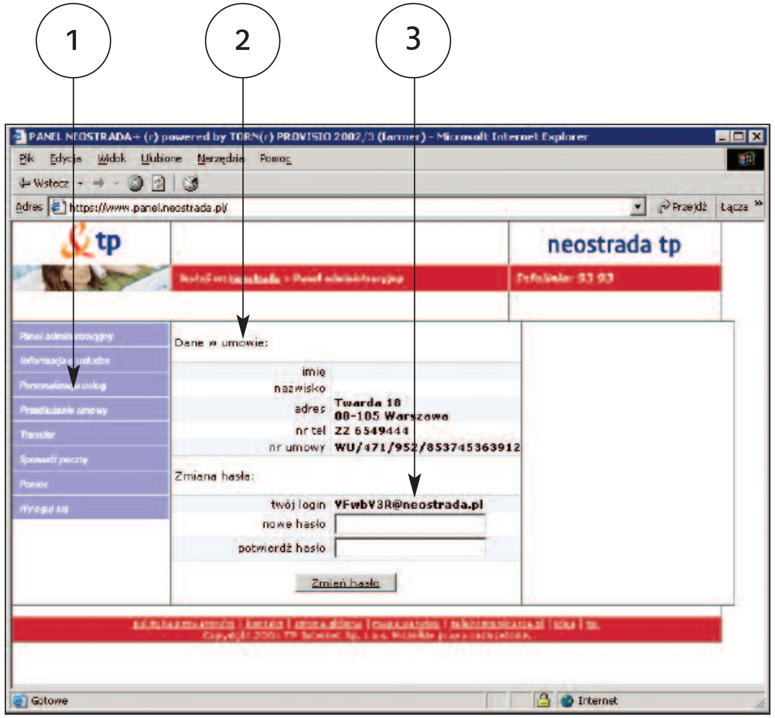


Dodatkowo z poziomu Panelu Administracyjnego istnieje możliwość:

1) skonfigurowania usług dodatkowych

2) odczytania informacji zawartych w umowie na świadczenie usługi neostrada tp

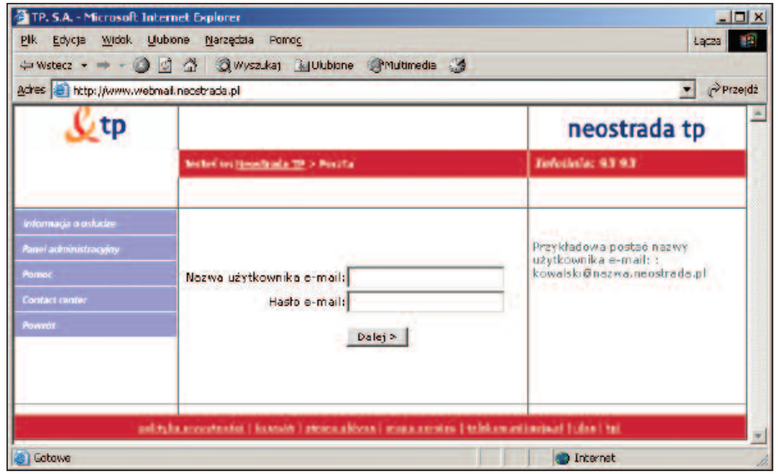
3) sprawdzenia nazwy logowania do Internetu (login)



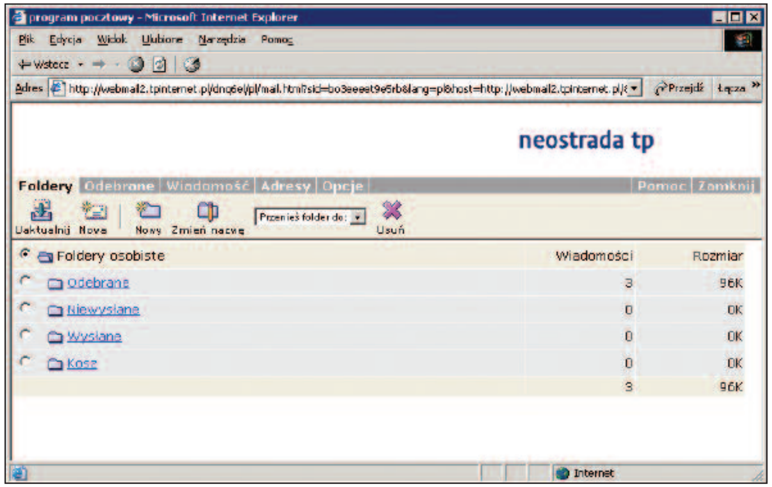
4.3. Dostęp do poczty elektronicznej poprzez przeglądarkę WWW

Użytkownik usługi neostrada tp posiada możliwość przesyłania poczty elektronicznej z wykorzystaniem przeglądarki internetowej. Aby połączyć się ze skrzynką pocztową poprzez stronę WWW, wpisz w pole adresu przeglądarki internetowej **http://webmail.neostrada.pl** i naciśnij klawisz **Enter**.

Zostanie wyświetlona strona systemu Webmail. W odpowiednie pola wpisz swoją nazwę użytkownika e-mail (jest to nazwa Twojej skrzynki pocztowej, np. jan.kowalski@mojanazwa.neostrada.pl) oraz hasło. Następnie kliknij na przycisk **Dalej**.



Korzystanie z systemu jest intuicyjne i przypomina użytkowanie typowych programów, obsługujących pocztę elektroniczną.



Aplikacja Webmail pozwala na pełne zarządzanie Twoją skrzynką pocztową: możesz odczytywać przesłane do Ciebie wiadomości, wysyłać nową pocztę wraz z załącznikami, usuwać wiadomości już przeczytane oraz personalizować swoją skrzynkę pocztową.

Dodatkowe informacje na temat korzystania z systemu Webmail dostępne są na stronie **www.neostrada.pl** oraz pod przyciskiem **Pomoc** na stronie **http://webmail.neostrada.pl**

4.4 Dedykowany Serwis Multimedialny

Specjalnie dla Użytkowników neostrady tp dostępny jest dedykowany Serwis Multimedialny.
Serwis Multimedialny to między innymi materiały audio-wideo z telewizji TVN (Fakty i Prognoza pogody), najnowsze teledyski wykonawców polskich i zagranicznych, program telewizji internetowej TV FLY, zapowiedzi filmowe i relacje z premier, materiały sportowe, wywiady z gwiazdami show-biznesu.
Serwis zawiera dodatkowo informacje i komunikaty dotyczące usługi neostrada tp.

Serwis Multimedialny dostępny jest dla Użytkowników neostrady tp pod adresem **www.neostrada.pl**



4.5 Strefa Gier

Użytkowników spragnionych mocnych wrażeń zapraszamy do Strefy Gier.
Do Państwa dyspozycji oddaliśmy serwery takich przebojowych tytułów jak: Call of Duty (także Call of Duty 2, Call of Duty United Offensive), Counter Strike, Day of Defeat, Enemy Territory, Medal of Honor, Red Orchestra oraz Unreal Tournament.

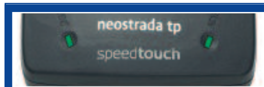
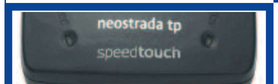


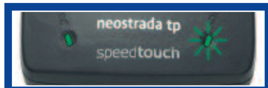
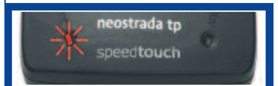
W serwisie dostępne są również zapowiedzi i recenzje najnowszych gier, a z szybkiego serwera można błyskawicznie ściągnąć pliki demonstracyjne i trailery. Więcej informacji znajdziesz w Internecie na stronie **www.neostrada.pl**

5. Pomoc w rozwiązywaniu problemów

5.1. Znaczenie lampek (diod) na modemie

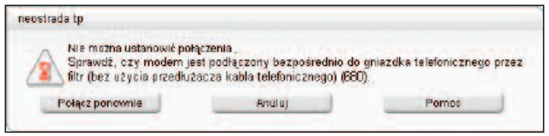


 Lampka **USB** Ciągłe światło zielone Lampka **ADSL** Ciągłe światło zielone	**Normalna praca modemu** Modem jest podłączony do komputera kablem USB i zsynchronizowany na linii ADSL. Można połączyć się z Internetem.
 Lampka **USB** Wyłączona Lampka **ADSL** Wyłączona	**Modem nie działa** • Sprawdź, czy modem jest podłączony do komputera kablem USB. • Sprawdź, czy kabel USB modemu nie jest uszkodzony. • Sprawdź, czy modem nie jest podłączony do portu huba USB o niskim poziomie zasilania. • Odłącz inne urządzenia USB. Odłącz i ponownie podłącz modem do portu USB komputera. Uruchom ponownie komputer. • Sprawdź, czy sterowniki od modemu na komputerze zostały zainstalowane. • Odłącz modem i zainstaluj ponownie oprogramowanie z płyty CD znajdującej się w zestawie neostrada tp. Następnie ponownie podłącz modem. Inne przyczyny: • W przypadku komputerów przenośnych w trybie zasilania z baterii możliwe jest, że port USB nie jest zasilany. • System operacyjny nie załadował do modemu sterowników lub wystąpiły błędy w pracy interfejsu USB.

 Lampka **USB** Ciągłe światło zielone Lampka **ADSL** Migające światło zielone	**Brak synchronizacji z linią ADSL** Modem jest podłączony do komputera kablem USB, lecz nie jest zsynchronizowany na linii ADSL. • Albo komputer właśnie został uruchomiony i modem przez chwilę poszukuje linii ADSL. • Albo modem nie może się zsynchronizować, ponieważ linia ADSL nie działa lub modem został podłączony do linii poprzez mikrofiltr. Jeśli jest to pierwsze podłączenie do Internetu, linia ADSL prawdopodobnie nie jest jeszcze przygotowana do użycia. Należy poczekać kilka dni. Jeśli po upływie 10 dni od daty zakupu zestawu neostrada tp sytuacja nie uległa zmianie, należy zadzwonić pod numer 0 800 102 102.
 Lampka **USB** Migające lub stałe światło czerwone Lampka **ADSL** Wyłączona	**Problem ze sterownikiem modemu lub zator na szynie USB** • System operacyjny nie załadował do modemu sterowników lub wystąpił zator na szynie USB. Należy sprawdzić, czy modem jest prawidłowo podłączony do komputera. Odłączyć inne urządzenia USB. • Odłączyć modem i zainstalować ponownie oprogramowanie z płyty CD znajdującej się w zestawie neostrada tp, a następnie ponownie podłączyć modem.

5.2. Diagnostyka strefy neostrada tp po wystąpieniu błędu

Jeżeli połączenie do strefy neostrada tp nie może być ustanowione, wówczas aplikacja wyświetla okno z informacją o przyczynie wystąpienia błędu i z kodem tego błędu. Użytkownik może uzyskać dodatkowe informacje o sposobie rozwiązania problemu, klikając przycisk **Pomoc**.
Istnieje również możliwość dokładnego przetestowania połączenia poprzez kliknięcie przycisku **Test**.



W celu ustalenia przyczyny występowania problemu należy sprawdzić stan lampek modemu, zgodnie z punktem 5.1. lub za pomocą programu diagnostycznego, zainstalowanego wraz ze sterownikami modemu.

5.3. Występowanie komunikatu „Błąd 691” podczas ustanawiania połączenia z Internetem na komputerach PC

1. Jeśli połączenie z Internetem jeszcze nigdy nie było ustanowione.

- Sprawdź nazwę Użytkownika i hasło Użytkownika, które zostały podane podczas konfigurowania aplikacji dostępowej neostrada tp. W tym celu w aplikacji neostrada tp:
  – kliknij przycisk **konfiguracja** w głównym oknie aplikacji dostępowej neostrada tp;
  – kliknij zakładkę **Dostęp USB ADSL**;
  – sprawdź, czy nie ma błędu w nazwie Użytkownika i haśle Użytkownika (duże i małe litery są rozróżniane);
  – zatwierdź, klikając przycisk **Zachowaj**;
  – ponownie spróbuj ustanowić połączenie z Internetem, klikając przycisk **web** lub **połącz** w aplikacji neostrada tp.

2. Jeśli połączenie z Internetem działało poprawnie.

Możliwe jest, że połączenie zakłóca chwilowy problem techniczny. W tym przypadku należy poczekać godzinę, a następnie spróbować ponownie.

Jeśli problem występuje nadal:
– odłącz modem od komputera;
– uruchom komputer ponownie;
– spróbuj ustanowić połączenie, klikając przycisk **połącz** w aplikacji neostrada tp.

5.4. Występowanie komunikatu „Błąd autentyfikacji” na komputerach Mac

1. Jeśli połączenie z Internetem jeszcze nigdy nie było ustanowione.

- Sprawdź nazwę Użytkownika i hasło Użytkownika, które zostały wpisane podczas konfigurowania połączenia z Internetem. W tym celu:
  - otwórz menu **Jabłko**;
  - kliknij na **Control panels**, a następnie **Remote control**;
  - sprawdź, czy nie ma błędu w nazwie Użytkownika ani haśle Użytkownika (duże i małe litery są rozróżniane!), nazwa Użytkownika i hasło Użytkownika to parametry, które otrzymałeś w procesie rejestracji do usługi neostrada tp;
  - ponownie spróbuj ustanowić połączenie, klikając przycisk **Connect**.

2. Jeśli połączenie z Internetem działało poprawnie.

Możliwe jest, że połączenie zakłóca chwilowy problem techniczny.
W tym przypadku należy poczekać godzinę, a następnie spróbować ponownie.

Jeśli problem występuje nadal:

- odłącz modem od komputera;
- uruchom komputer ponownie;
- po uruchomieniu komputera ponownie podłącz modem do portu USB;
- spróbuj ustanowić połączenie, klikając przycisk **Connect**.

5.5. Surfowanie po Internecie jest niemożliwe

Jeśli niemożliwe jest surfowanie po Internecie, należy postępować zgodnie z poniższymi punktami. Przed wykonaniem kolejnych czynności sprawdź, czy nie jesteś połączony z Internetem (przycisk **połącz** jest w kolorze niebieskim).

- Kliknij na przycisk **konfiguracja** w aplikacji neostrada tp.
- W menu po lewej stronie okna **Konfiguracja** wybierz zakładkę **Sieć Web** i sprawdź, czy:
  - jest zaznaczona opcja **Ustanów połączenie przed uruchomieniem przeglądarki**.
- W menu po lewej stronie okna **Konfiguracja** wybierz zakładkę **Poczta** i sprawdź, czy:
  - w poleceniu **Połącz podczas uruchamiania programu pocztowego** jest zaznaczona opcja **Połącz**.
- Następnie kliknij przycisk **Zachowaj**.
- Ponownie kliknij przycisk **web**.
- Jeśli surfowanie po Internecie nadal pozostaje niemożliwe, sprawdź, czy jest ustanowione połączenie z Internetem.
- Jeśli połączenie z Internetem nie zostało ustanowione, na ekranie komputera powinien pojawić się komunikat o błędzie.
- W okienku komunikatu o błędzie kliknij przycisk **Pomoc**, aby uzyskać informację o czynnościach do wykonania w celu rozwiązania problemu.
- Jeśli używany jest program typu **Firewall**, należy sprawdzić, czy jest on prawidłowo skonfigurowany.

5.6. Niespodziewane przerywanie połączenia z Internetem

Aby rozwiązać problem niespodziewanego przerywania połączenia z Internetem, niezbędne jest zapamiętanie stanu lampek (diod) na modemie w momencie przerwania połączenia. Stan ten pozwala ustalić, czy źródłem problemu jest:

- brak zasilania modemu prądem (chwilowy – skoki napięcia) lub całkowite odłączenie zasilania (modem wyłączony);
- utrata synchronizacji: chwilowa (skoki napięcia) lub długotrwała (problemy z linią telefoniczną).

Połączenie zostało przerwane:

- lampka (dioda) **PWR** nie świeci – przerwa w zasilaniu modemu:
  - należy tymczasowo odłączyć inne urządzenia USB (webcam, skaner, drukarka) i ponownie spróbować ustanowić połączenie z Internetem;
  - podłączyć modem do innej wtyczki USB i ponowić próbę ustanowienia połączenia z Internetem.

Jeśli problem występuje nadal, należy:

- odłączyć modem od wtyczki USB komputera;
- zainstalować ponownie CD-ROM znajdujący się w pakiecie neostrada tp, postępując zgodnie z instrukcjami znajdującymi się w instrukcji Instalacji;
- po zakończeniu instalacji ponownie podłączyć modem do komputera.

• Zielona lampka (dioda) **ADSL** na modemie miga: utrata synchronizacji ADSL:

- należy sprawdzić połączenie kabli telefonicznych: czy modem jest poprawnie podłączony do rozdzielacza lub gniazdka telefonicznego;
- modem powinien być jako pierwszy podłączony do rozdzielacza lub gniazdka telefonicznego;
- należy sprawdzić również, czy wszystkie używane gniazdka telefoniczne (do których podłączone są np. faks, automatyczna sekretarka) mają założony mikrofiltr ADSL. Mikrofiltr ten powinien być podłączony jako pierwszy w gniazdku (przed danym urządzeniem);
- wyłączyć tymczasowo inne urządzenia podłączone do tego samego gniazdka, co modem ADSL (faks, automatyczna sekretarka) i ponownie przeprowadzić próbę ustanowienia połączenia;
- używanie przedłużacza kabla telefonicznego do połączenia z Internetem jest stanowczo odradzane.

• Lampki **PWR** i **ADSL** na modemie świecą ciągłym światłem zielonym: połączenie z Internetem zostało wstrzymane:

- być może jeden z używanych programów jest skonfigurowany w taki sposób, aby po użyciu automatycznie przerywać połączenie z Internetem;
- należy sprawdzić ustawienia programów otwartych w momencie przerwania połączenia z Internetem;
- jeśli otwarty był program Poczty, w menu **Narzędzia**, **Opcje** należy sprawdzić, czy nie jest zaznaczona opcja **Odłącz po wysłaniu i odebraniu**;
- obie lampki (diody) są zgaszone: modem jest wyłączony (problem z zasilaniem);
- jeśli podczas surfowania po Internecie modem wyłącza się samoczynnie, należy przeczytać podrozdział 5.7. Niespodziewane wyłączanie się modemu.

5.7. Niespodziewane wyłączanie się modemu

Czasami zdarza się, że podczas surfowania po Internecie modem nagle się wyłącza. Problem ten z reguły wynika z zakłóceń w zasilaniu modemu. Możliwe są jednak różne powody:

1. Zarządzanie zasilaniem w Windows

Jeśli używany system operacyjny to Windows 2000 lub Windows XP, można dezaktywować opcję oszczędzania energii.

• Windows 2000:

- kliknij prawym przyciskiem myszki na **Mój komputer**
- następnie kliknij na **Właściwości**
- kliknij przycisk **System** i wybierz zakładkę **Menedżer urządzeń**
- dwukrotnie kliknij na **Kontrolery uniwersalnej magistrali szeregowej**, następnie na **Główny koncentrator USB**
- wybierz zakładkę **Zasilanie**
- dezaktywuj opcję **Zezwalaj komputerowi na wyłączenie tego urządzenia w celu oszczędzania energii**
- zatwierdź, klikając przycisk **OK** we wszystkich okienkach
- ponownie uruchom komputer
- ponownie ustanów połączenie z Internetem, klikając przycisk **web** w aplikacji neostrada tp

• Windows XP:

- równocześnie naciśnij na klawisze **Windows** i **Pause – Break** na klawiaturze komputera
- wybierz zakładkę **Sprzęt**, następnie zakładkę **Menedżer urządzeń**
- kliknij na **Kontrolery uniwersalnej magistrali szeregowej**, a następnie dwukrotnie kliknij na **Główny koncentrator USB**
- wybierz zakładkę **Zarządzanie energią**
- dezaktywuj opcję **Zezwalaj komputerowi na wyłączenie tego urządzenia w celu oszczędzania energii**
- zatwierdź, klikając przycisk **OK**
- ponownie uruchom komputer
- ponownie ustanów połączenie z Internetem, klikając przycisk **web** w aplikacji neostrada tp

2. Komputer iMac lub laptop

Jeżeli komputer to iMac, odradza się używania gniazda USB znajdującego się z boku klawiatury. Gniazdo to jest słabiej zasilane prądem niż gniazdo USB znajdujące się z boku komputera iMac.

Jeśli komputer to laptop, należy sprawdzić, czy jest podłączony do sieci.

3. Płyta główna jest wyposażona w chipset **VIA**

Problem może wynikać z faktu, że płyta główna komputera jest wyposażona w chipset **VIA**.

- Otwórz **Panel sterowania**.
  W Windows 98, ME, 2000 i kliknij dwa razy na **Mój komputer**, następnie **Panel sterowania**.
  W Windows XP naciśnij równocześnie klawisze **Windows** i **Pause – Break**, wybierz zakładkę **Sprzęt**, a następnie **Menedżer urządzeń**.

- Dwukrotnie kliknij przycisk **Kontroler USB**.
  Jeśli słowo **VIA** nie pojawia się, problemem jest zasilanie modemu.
  Jeśli jest słowo **VIA**, należy zamknąć okienko i wykonać następujące czynności:
  – włóż CD neostrada tp do czytnika CD i trzymaj przyciśnięty klawisz **Shift** przez około 30 sekund w celu uniknięcia automatycznego uruchomienia się programu z CD (jeśli program multimedialny mimo wszystko się uruchomił, zamknij go);
  – kliknij na menu **Start**, potem na **Uruchom**;
  – wpisz **D:\Correctif_USB_VIA**, gdzie **D** jest literą oznaczającą czytnik CD, w którym znajduje się CD-ROM neostrada tp (może to być E, F, ..., w zależności od konfiguracji komputera);
  – zatwierdź, klikając na **OK**;
  – dwukrotnie kliknij ikonkę pliku **readme.txt** i postępuj zgodnie z instrukcjami.

5.8. Problemy występujące podczas uruchamiania pakietu neostrada tp

1. Lampka PWR na modemie świeci światłem ciągłym, a lampka ADSL miga.

2. Obie lampki (diody) świecą światłem ciągłym, a na ekranie pojawia się komunikat o błędzie: błąd 650.

3. Linia telefoniczna nie działa, mimo że mikrofiltry ADSL są prawidłowo podłączone.

Należy skontaktować się z Pomocą Techniczną neostrada tp: **0 800 102 102**.

6. Obsługa Klienta

W celu uzyskania pomocy przy:

- instalacji programów i modemu
- używaniu poczty elektronicznej
- surfowaniu po Internecie
- usuwaniu problemów podczas użytkowania usługi

należy skontaktować się z Pomocą Techniczną neostrada tp
tel. 0 800 102 102 – czynną codziennie, 24 godziny na dobę.

Aby uzyskać pomoc podczas instalacji modemu:
Pomoc Techniczna – tel. 0 800 102 102

Informacje dodatkowe o usłudze neostrada tp:
Pomoc Handlowa – tel. 9393